

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, R. A. P. 2017. Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Persewaan Buku Kotaro Kota Madiun. *Equilibrium*. 5(1)105-116.
- Awan, A. G. 2014. Impact Of Customer Satisfaction On Brand Loyalty- An Empirical Analysis Of Home Appliances In Pakistan. *British Journal Of Marketing Studies*. 2(8):18-32.
- Basuki, K., Dan N. Devi. 2016. Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Allianz Life Indonesia Di Jakarta. *Jurnal Online Internasional & Nasional*. 3(2)74-88.
- Buchari, A. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kelima, Edisi Revisi Alfabeta. Bandung.
- Cahyono, B., D. Amboningtyas., A. T. Haryono Dan D. Malik. 2017. Analisa Kekuatan Strategi Pemasaran Melalui *Online Marketing*, *Offline Marketing* Dan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Adinata Graha Raya Kaliwungu Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Unpand*. 1-13.
- Dachyar, M Dan M. R. Siva. 2015. Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Low Cost Airline Service In Indonesia. *Research Gate*. 223-226.
- Diansyah Dan R. M. Putera. 2017. Pengaruh Ekuitas Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian. *Media Ekonomi Dan Manajemen*. 32(2):97-109.
- Durianto, D., Sugiarto Dan T. Sitinjak, 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui. Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Erlangga. Jakarta.
- Hairany, A. 2014. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan Dan Sertifikasi Batu Mulia (Lpsb)

Di Martapura Kabupaten Banjar. *Jurnal Wawasan Manajemen*. 2(3):251-260.

Hasan, A. 2008. *Marketing*. Media Pressindo. Yogyakarta.

Jasfar, F. 2011. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Khoirista, A., E, Yulianto Dan M. K. Mawardi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*. 25(2):1-7.

Kotler, P Dan G, Armstrong 2012. *Principles Of Marketing*. Edisi 13. Prentice Hall. New Jersey.

Kotler, P Dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta

\_\_\_\_\_. 2016. *Marketing Management, 15<sup>th</sup> Edition*, Pearson Education, Inc.

Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Lovelock, C Dan J. Wirtz. 2011. *Service Marketing*. Pearson. 17<sup>th</sup> Edition New Jersey USA.

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.

Malhotra, N. 2014. *Basic Marketing Research*. Pearson Education. England.

Mendez, M., M. Bendizen., R. Abratt., Y. Yurova Dan B. O'leary. 2015. Sales Promotion And Brand Loyalty: Some New Insights. *International Journal Of Education And Social Science*. 2(1)103-117.

Muzammil, A., M. Yunus., N. Darsono. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*. 8(3):104-133.

Santoso, S. 2009. *Statistik Multivariat*. Penerbit PT. Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.

Sembiring, I. J., Suharyono Dan A. Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam

Membentuk Loyalitas Pelanggan(Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*. 15(1):1-10.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan Rdand)*. Alfabeta. Bandung.

Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpratama Mandiri. Jakarta.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Andi. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Dan Strategi Merek*. Andi. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.

Ubeja, S. 2014. A Study Of Sales Promotion Mix On Customer Satisfaction With Reference To Shopping Malls In Indore. *Global Journal Of Finance And Management*. 6(3)245-252.

Umar, H. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.